Leiden
GEMEENTEBLAD
Officiële uitgave van gemeente Leiden.
Nr. 170159
5 december
2016

Privacy Protocol Stadsbank Leiden

Burgemeester en wethouders van Leiden;

Gelet op het bepaalde in:
- artikel 8 van het Europees Verdrag tot Bescherming van de Rechten van de Mens (EVRM);
- de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp);
- De Algemene Verordening Gegevensbescherming Europese Unie (AVG), mei 2016;
- Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (WGS);
- Wet op het financieel toezicht (WFT);
- Wet op het consumentenkrediet;
- Bankreglement Stadsbank Leiden 2012;
- Beleidsregels schuldhulpverlening 2013;
- Beleidsplan gemeentelijke schuldhulpverlening;
- Energiebeleid Stadsbank Leiden;
- Beleid gegevensbescherming, Privacy en veiligheid verwerking persoonsgegevens; gemeente Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude, 2015;
- de Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten (BIG);
- Informatiebeveiligingsbeleid Gemeente Leiden, 2016;
- Convenant ten behoeve van Bestuurlijke en Geïntegreerde Aanpak Georganiseerde Criminaliteit, Bestrijding Handhavingsknelpunten en Bevordering Integriteitsbeoordelingen (Landelijk Informatie en Expertise Centrum (LIEC)), september 2014;
- Samenwerkings- en Privacyconvenant, Veiligheidshuis Hollands Midden locaties Leiden en Gouda, december 2013.

Overwegende
- dat de uitvoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en aanverwante regelgeving maakt het nodig om gegevens van natuurlijke personen te verwerken;
- dat een werkwijze voor gegevensuitwisseling en privacy tussen de verschillende ketenpartners nodig is;
- dat waarborgen nodig zijn ter ondervanging van de risico's van het bovenmatig verwerken van persoonsgegevens, het gebruik van deze gegevens voor een niet-verenigbaar doel en de beveiliging van gegevens;
- dat bepaald moet worden welke persoonsgegevens worden verwerkt voor welk doel en welke waarborgen nodig zijn om de verwerking van persoonsgegevens in overeenstemming te brengen met de wettelijke eisen;

Besluiten vast te stellen **Privacy Protocol Stadsbank Leiden 2016**

Artikel 1 Begripsbepalingen

accountmedewerker: een medewerker die de verantwoordelijk is voor de contracten en samenwerking met ketenpartners;
applicatie: een geautomatiseerd systeem dat gebruikt wordt voor het verwerken van persoonsgegevens ter ondersteuning van de Stadsbank;
betrokkene: de persoon op wie een persoonsgegeven betrekking heeft;
bijzondere persoonsgegevens: persoonsgegevens over iemands godsdienst of levensovertuiging, ras, politieke gezindheid, gezondheid, seksuele geaardheid, het lidmaatschap van een vakvereniging, strafrechtelijke persoonsgegevens en persoonsgegevens over hinderlijk en onrechtmatig gedrag in verband met een opgelegd verbod;
het college: het college van burgemeester en wethouders van Leiden;
derden: ieder, niet zijnde de betrokkene, de verantwoordelijke of enig persoon die onder rechtstreeks gezag van de verantwoordelijke gemachtigd is om persoonsgegevens te verwerken;
doorverwijzer: de beroepskracht die geen medewerker is van de Stadbank en die op basis van zijn contacten met zijn betrokkene meent dat deze is aangewezen op schuldhulpverlening en/of sociale kredietverlening;
dossier: de digitale en/of papieren verzameling persoonsgegevens van betrokkene, vastgelegd door de medewerkers van de Stadsbank met het oog op de ondersteuning die aan betrokkene wordt geboden en dat volgens bepaalde criteria toegankelijk is;
functioneel beheerder: de medewerker van de gemeente Leiden die zorg draagt voor de applicatie van de Stadsbank;

functionaris voor de gegevensbescherming: een medewerker die in de organisatie toezicht op de toepassing en naleving van de Wbp;
gezin: de persoon of de personen met wie de betrokkene in gezinsverband leeft of heeft geleefd, daaronder ook verstaan de persoon of personen met wie de betrokkene in gezinsverband leeft of heeft geleefd terwijl van dit gezinsverband geen (minderjarige) kinderen deel uit maken;
extern overleg: een overleg dat wanneer nodig wordt georganiseerd met derden en/of medewerkers uit een ander sociaal domein ter bevordering van hulpvraag van de betrokkene;
hulporganisaties: vastgestelde derden waar het college mee samenwerkt om tot een eensluidende, gedeelde en samenhangend plan van aanpak te komen om de onderliggende problemen van de betrokkene te verhelpen met als doel de zelfredzaamheid van de betrokkene te vergroten;
huiselijk geweld: lichamelijk, geestelijk of seksueel geweld of bedreiging daarmee door iemand uit de huiselijke kring;
kindermishandeling: elke vorm van een voor een minderjarige bedreigende of gewelddadige interactie van fysieke, psychische of seksuele aard, die de ouders of andere personen ten opzichte van wie de minderjarige in een relatie van afhankelijkheid of van onvrijheid staat, actief of passief opdringen, waardoor ernstige schade wordt berokkend, of dreigt te worden berokkend aan de minderjarige in de vorm van fysiek of psychisch letsel;
persoonsgegeven: elk gegeven betreffende of dat herleidbaar is naar een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijk persoon;
RVT manager: de manager van een team
schuldhulpverlening: het ondersteunen bij het vinden van een adequate oplossing gericht op de aflossing van schulden indien redelijkerwijs is te voorzien dat een natuurlijke persoon niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of indien hij in de toestand verkeert dat hij heeft opgehouden te betalen, alsmede de nazorg;
senior medewerker: een medewerker die een team uitvoerende medewerkers aanstuurt
sociaal domein: alle teams namens het collega ondersteuning bieden bij zorg, welzijn, onderwijs, gezondheidszorg, opvoeding, inburgering en sociale activering van burgers
sociale kredietverlening: de Stadsbank kan als gemeentelijke kredietbank in specifieke gevallen sociale leningen verstrekken. Deze lening heeft een vaste looptijd die de klant in maandelijkse termijn en met rente volledig afbetaalt;
sociaal netwerk: personen uit de huiselijke kring of andere personen met wie de betrokkene een sociale relatie onderhoudt;
Stadsbank: een team dat namens het college aan burgers van Leiden en Leiderdorp ondersteuning biedt bij financiële problemen;
verantwoordelijke: verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens is het college;
verwerking van persoonsgegevens: elke handeling, of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samen brengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens;
plan van aanpak: het geheel van afspraken dat de medewerker over de schuldhulpverlening en/of sociale kredietverlening met de betrokkene maakt en vastlegt in het dossier.

Artikel 2 Doelen
1. Het doel van de verwerking van persoonsgegevens op basis van deze regeling is om betrokkene te ondersteunen bij financiële problemen. Er zijn diverse voorzieningen die de betrokkene daarbij kunnen helpen. De specifieke voorzieningen worden beschreven in Bijlage I: Tabel verwerking persoonsgegevens door de Stadsbank in verband met het bieden van schuldhulpverlening en/of sociale kredietverlening.

Artikel 3 Toepassingsgebied
1. Deze regeling is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens door de Stadsbank in verband met het bieden van schuldhulpverlening en/of sociale kredietverlening.
2. Deze regeling betreft iedere vorm van verwerking van de in het eerste lid genoemde persoonsgegevens, ongeacht of deze gegevens mondeling, op papier, via email of anderszins digitaal of door middel van foto, video of audio worden verwerkt.

Artikel 4 Verantwoordelijkheden van het college
Het college neemt maatregelen om:
- de juistheid en volledigheid van de opgenomen persoonsgegevens te bevorderen;
- de in het dossier opgenomen persoonsgegevens te beveiligen;
- er voor te zorgen dat er niet meer persoonsgegevens worden verwerkt dan nodig is voor het in artikel 2 beschreven doel en dat deze gegevens niet voor andere doelen worden gebruikt.

Artikel 5 Verantwoordelijkheid van elke medewerker van de Stadsbank

Ieder die op grond van deze regeling bevoegd is om persoonsgegevens te verwerken draagt er zorg voor dat:
- de persoonsgegevens die hij op basis van deze regeling verwerkt juist, volledig en ter zake doet en dat deze gegevens rechtmatig verkregen zijn;
- afdoende maatregelen worden genomen ter beveiliging van de persoonsgegevens die hij op basis van deze regeling verwerkt;
- hij de bepalingen van deze regeling naleeft, evenals de instructies die hem door de verantwoordelijke gegeven worden in verband met de beveiliging van de persoonsgegevens die op basis van deze regeling worden verwerkt.

Artikel 6 Transparant informeren van de betrokkene
De Stadsbank informeert de betrokkene open en helder welke gegevens worden vastgelegd, met welk doel dit gebeurt, welke rechten hij kan uitoefenen ten aanzien van de verwerking van zijn gegevens en tot wie hij zich voor de uitoefening van deze rechten kan wenden. Ook beschrijft de Stadsbank de samenstelling en de werkwijze van het team en legt de betrokkene uit dat de overige medewerkers van het team, voor zover dit noodzakelijk is voor de ondersteuning, kennis kunnen nemen van zijn gegevens. Tot slot wijst de Stadsbank de betrokkene erop dat gegevensverwerking een rechtstreeks gevolg is van zijn hulpvraag.

Artikel 7 Aanbod en contact met derden
1. De medewerker van de Stadsbank vermeldt in het Plan van Aanpak welke producten worden ingezet bij de schuldhulpverlening en/of sociale kredietverlening (met uitzondering van persoonlijke lening). Ook wordt in het Plan van Aanpak vermeld met welke derden er contact wordt opgenomen, met welk doel dit gedaan wordt en welke persoonsgegevens er worden verwerkt. De hulpverlening wordt gestart zodra de betrokkene het Plan van Aanpak heeft ondertekend. Daaronder wordt ook verstaan het verstrekken van persoonsgegevens door een medewerker van de Stadsbank in een extern overleg.
2. Bij het aanvragen van een persoonlijke lening wordt de kredietwaardigheid getoetst van de aanvrager conform de richtlijnen van het bankreglement.
3. Tijdens de hulpverlening kan naar voren komen dat er met meer of andere derden contact moet worden opgenomen dan is opgenomen in het Plan van Aanpak. Wanneer dit het geval is wordt met de betrokkene besproken om welke derden het gaat, met welke doel dit gedaan wordt en welke persoonsgegevens worden verwerkt. De medewerker van de Stadsbank informeert vooraf de betrokkene over het verstrekken van persoonsgegevens aan ieder ander die geen deel uit maakt van de Stadsbank.

Artikel 8a Verstrekken van persoonsgegevens van de betrokkene aan derden zonder zijn kennisname na vaststelling door de Stadsbank
1. De Stadsbank kan besluiten om, zonder kennisname van de betrokkene, persoonsgegevens van hem te verstrekken aan een of meerdere derden. Een medewerker van de Stadsbank stelt eerst vast dat:
er een aanleiding is tot gegevensuitwisseling in verband met de ernst van de situatie en/of de vitale belangen van de betrokkene en/of zijn omgeving en/of de maatschappij;
de betrokkene dringend is aangewezen op behandeling, zorg, onderzoek of een andere interventie die de Stadsbank zelf niet kan bieden.
2. Over een verstrekking van gegevens aan anderen die geen deel uit maken van de Stadsbank, zoals bedoeld in het eerste lid, voert een medewerker van de Stadsbank vooraf overleg met senior medewerker, accountmedewerker of RVT Teammanager.
3. De beslissing zoals bedoeld in het eerste en tweede lid wordt vastgelegd in het dossier met daarbij de redenen die tot het besluit hebben geleid.
4. De betrokkene wordt zo spoedig mogelijk over de verstrekking van zijn gegevens mondeling of schriftelijk geïnformeerd. Het informeren van de betrokkene kan uitsluitend worden uitgesteld indien en voor zover er concrete aanwijzingen zijn om aan te nemen dat de veiligheid van de betrokkene, van zijn gezinsleden, van de Stadsbank of die van anderen door dit infomeren wordt bedreigd.

Artikel 8b Verstrekken van gegevens van een betrokkene in verband met signalen van huiselijk geweld en/of kindermishandeling
1. In geval van signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling volgt de Stadsbank de stappen van de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling van de gemeente Leiden. De Stadsbank draagt er zorg voor dat de stappen zorgvuldig worden vastgelegd in het dossier en dat bij het zetten van de stappen ook wordt overlegd met de senior medewerker, accountmedewerker of RVT Teammanager van de Stadsbank.
2. Indien Veilig Thuis de Stadsbank benadert in verband met een melding van signalen van kindermishandeling en/of huiselijk geweld, kan de Stadsbank, zo nodig zonder toestemming van de betrokkene, de voor de taakuitoefening van Veilig Thuis noodzakelijke persoonsgegevens van de betrokkene verstrekken.
3. Van de verstrekking zoals bedoeld in het tweede lid maakt de Stadsbank een aantekening in het dossier.

4. Over de verstrekking zoals bedoeld in het tweede lid wordt de betrokkene, voor zover mogelijk in verband met de veiligheid van de betrokkene, van zijn gezinsleden, van de Stadsbank, of die van anderen, geïnformeerd. Over het verstrekken van informatie aan Veilig Thuis door de Stadsbank vindt vooraf overleg plaats met de teamcoach van dit team.

Artikel 9 Verwerking van persoonsgegevens indien betrokkene wordt aangemeld door een doorverwijzer
1. Voor een aanmelding van een betrokkene bij de Stadsbank door een doorverwijzer geldt als uitgangspunt dat de doorverwijzer deze aanmelding vooraf met de betrokkene heeft besproken en dat hij met de aanmelding instemt.
2. Indien de betrokkene is aangemeld door een doorverwijzer wordt de betrokkene eveneens geïnformeerd over de identiteit van de doorverwijzer en over de gegevens die de doorverwijzer over de betrokkene aan de Stadsbank heeft verstrekt.

Artikel 10 Opvragen van persoonsgegevens andere teams van het sociale domein
1. Indien de betrokkene zich voor schuldhulpverlening en/of sociale kredietverlening aanmeldt bij de Stadsbank, inventariseert de medewerker van de Stadsbank samen met de betrokkene zijn vragen en behoeften. Ook inventariseert de medewerker indien nodig of de betrokkene momenteel of in het recente verleden ondersteuning heeft of heeft gehad. Dit is enkel toegestaan indien de informatie relevant is voor de hulpvraag. Als dit het geval is, kan de medewerker de persoonsgegevens opvragen na het informeren van de betrokkene. De medewerker bespreekt met de betrokkene de reden waarom dit relevant is.
2. De afspraken die de medewerker over de hulpvraag met de betrokkene maakt, legt de medewerker vast in het plan van aanpak of een afsprakenformulier.

Artikel 11 Vastleggen, bewaren en vernietigen van persoonsgegevens van de betrokkene
1. De Stadsbank legt in het dossier de persoonsgegevens van de betrokkene vast die noodzakelijk zijn voor het verlenen van voor schuldhulpverlening en/of sociale kredietverlening aan de betrokkene. Daaronder worden in ieder geval verstaan:

a. persoonsgegevens van de betrokkene. In Bijlage I staat welke persoonsgegevens worden verwerkt;
b. gegevens over de financiële situatie van de betrokkene;
c. voor zover relevant voor schuldhulpverlening en/of sociale kredietverlening: de samenstelling van het gezin van de betrokkene en zo nodig de NAW – gegevens van een of meer gezinsleden;
d. voor zover relevant voor schuldhulpverlening en/of sociale kredietverlening de NAW - gegevens van de leden van het sociaal netwerk van de betrokkene;
e. de doelen die de betrokkene met schuldhulpverlening en/of sociale kredietverlening wil bereiken, het plan van aanpak, de namen en contactgegevens van de beroepskrachten en van anderen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van dit plan;
f. de voortgang zoals beschreven van het plan van aanpak;
2. De Stadsbank gebruikt de volgende bewaartermijnen:

a. Voor schuldhulpverlening:
- 1 jaar bij eenmalig advies;
- 3 jaar bij het afwijzen van een aanvraag voor ondersteuning. Vanaf 2017 geldt een bewaartermijn van 5 jaar.
- 5 jaar bij het toekennen van ondersteuning, te rekenen vanaf het jaar waarin de schuldhulpverlening is afgesloten.

b. Voor sociale kredietverlening:
- 1 jaar bij eenmalig advies;
- 3 jaar bij het afwijzen van een aanvraag voor ondersteuning. Vanaf 2017 geldt een bewaartermijn van 5 jaar.
- 10 jaar bij het toekennen van ondersteuning, te rekenen vanaf het jaar waarin de sociale kredietverlening is afgesloten.

3. De functioneel beheerder draagt er zorg voor dat de gegevens uit het dossier zoals bedoeld in het eerste lid, onder b), na de bewaartermijn zoals genoemd in het tweede lid zo spoedig mogelijk worden vernietigd, of zodanig van identificerende kenmerken worden ontdaan dat zij redelijkerwijs niet langer zijn te herleiden tot een individuele persoon. Hiervan wordt een log bijgehouden.
4. De functioneel beheerder draagt er zorg voor dat het dossier zoals bedoeld in het tweede lid na de bewaartermijn zo spoedig mogelijk worden vernietigd, of zodanig van identificerende kenmerken worden ontdaan dat zij redelijkerwijs niet langer zijn te herleiden tot een individuele persoon. Hiervan wordt een log bijgehouden.
5. Indien de functioneel beheerder niet binnen twee weken zijn handelingen met het dossier in het log heeft vermeld, dan behandelt de Functionaris voor de Gegevensbescherming van de gemeente het ontbreken van deze handelingen als een intern datalek.

Artikel 12 Toegang tot de persoonsgegevens in het dossier
1. De medewerkers van de Stadsbank hebben toegang tot de persoonsgegevens van de betrokkene die in het dossier zijn opgenomen.
2. Voor zover noodzakelijk voor de taakuitoefening hebben daarnaast toegang tot de persoonsgegevens in het dossier:
- degene die belast is met de afhandeling van klachten over de geboden ondersteuning door de Stadsbank;
- degene die belast zijn met de archivering van het dossier;
3. Aan anderen dan de in het eerste en tweede lid genoemde personen wordt geen toegang gegeven tot de persoonsgegevens in het dossier, tenzij artikel 14 van dit protocol of een wettelijke plicht daartoe noodzaakt.
4. De functioneel beheerder kent op basis van de regelingen zoals bedoeld in het eerste en tweede lid autorisaties toe aan de medewerkers van de Stadsbank die hen toegang verschaffen tot (bepaalde delen van) het dossier en die hen zo nodig ook de bevoegdheid geven om gegevens in het dossier op te nemen, aan te vullen of te wijzigen.

Artikel 13 Beveiliging persoonsgegevens
Persoonsgegevens die de Stadsbank verwerkt, worden beveiligd volgens het gemeentelijk Informatiebeveiligingsbeleid. Dit beleid bevat informatiebeveiligingsmaatregelen die gelden voor alle Nederlandse gemeenten.

Artikel 14 Voeren van overleg binnen de Stadsbank over de ondersteuning aan een betrokkene
Voor zover noodzakelijk voor het bieden van de hulpverlening aan de betrokkene kunnen de medewerkers van de Stadsbank persoonsgegevens van de betrokkene met elkaar delen.

Artikel 15 Recht op dataportabiliteit
1. Iedere inwoner heeft het recht om zijn of haar persoonsgegevens (in een digitale vorm) te ontvangen die de Stadsbank verwerkt, zodat hij deze gegevens kan overdragen aan een andere verantwoordelijke voor het uitvoeren van schuldhulpverlening. Dit is bijvoorbeeld wanneer de betrokkene verhuist naar een andere gemeente.
2. Iedere inwoner heeft het recht dat zijn of haar persoonsgegevens, indien dit technisch mogelijk is, rechtstreeks naar de andere verantwoordelijke worden doorgezonden.
3. Dit recht is niet van toepassing voor sociale kredietverlening.

Artikel 16 Recht op informatie, inzage en een afschrift in verband met de uitvoering van de regelgeving gemeentelijke schuldhulpverlening en sociale kredietverlening
1. Iedere inwoner heeft het recht zich schriftelijk tot de verantwoordelijke, het college, te wenden met het verzoek hem mede te delen of persoonsgegevens worden verwerkt die op hem betrekking hebben in verband met de uitvoering van de regelgeving gemeentelijke schuldhulpverlening en sociale kredietverlening.
2. De verantwoordelijke deelt de verzoeker binnen vier weken mee of persoonsgegevens die op hem betrekking hebben in verband met de uitvoering van de regelgeving gemeentelijke schuldhulpverlening worden verwerkt.
Indien dit het geval is, biedt de verantwoordelijke de betrokkene een volledig overzicht van de persoonsgegevens die zijn opgenomen in het dossier en die op hem betrekking hebben, het doel daarvan, evenals een overzicht van de personen en instellingen aan wie de verantwoordelijke persoonsgegevens van de betrokkene heeft verstrekt en het doel van deze verstrekking(en).
3. Het informatierecht zoals in dit artikel omschreven kan worden geweigerd in het belang van:
- de veiligheid van de bestuurlijke organisatie;
- het voorkomen, opsporen en vervolgen van strafbare feiten;
- gewichtige economische en financiële belangen van de Staat en van andere openbare lichamen;
- het toezicht op de naleving van wettelijke voorschriften die zijn gesteld ten behoeve van de hier boven bedoelde belangen;
- de bescherming van de verzoeker, de betrokkene of van de rechten en vrijheden van anderen.

Artikel 17 Correctierecht
1. Nadat de verzoeker of de betrokkene op grond van artikel 16 kennis heeft genomen van de verwerking van zijn persoonsgegevens, kan hij de verantwoordelijke verzoeken de gegevens te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen voor zover deze gegevens onjuist, onvolledig of niet ter zake dienend zijn voor het doel van de verwerking.
2. Indien de betrokkene geen hulpvraag meer heeft of toekenning van een voorziening al heeft plaatsgevonden, geeft de verantwoordelijke (het college) aan welke gegevens in het dossier aangepast worden.

3. Is de betrokkene het niet eens met een oordeel dat over hem in het dossier is opgenomen, dan kan hij de verantwoordelijke verzoeken zijn eigen verklaring over dit oordeel aan het dossier toe te voegen.

Artikel 18 Vernietigingsrecht
1. De betrokkene heeft het recht zich schriftelijk tot de verantwoordelijke, het college te wenden met het verzoek gegevens uit het dossier die op hem betrekking hebben te vernietigen.
2. In reactie op het verzoek van de betrokkene vernietigt de verantwoordelijke uiterlijk binnen drie maanden na ontvangst van het verzoek de gegevens die in het dossier zijn opgenomen en op de betrokkene betrekking hebben. Tenzij het bewaren van deze gegevens van aanmerkelijk belang moet worden geacht voor een ander dan de betrokkene, of het vernietigen van de gegevens in strijd is met een wettelijke plicht of met verplichtingen die de verstrekker van de financiering van de ondersteuning de Stadsbank heeft opgelegd in verband met het afleggen van verantwoording over de inzet van de verstrekte financiële middelen. De bepalingen van artikel 11 blijven van overeenkomstige toepassing.

Artikel 19 B ehandeling verzoek om informatie, inzage, afschrift, correctie en vernietiging
1. De verantwoordelijke reageert binnen vier weken na ontvangst van een verzoek genoemd in artikel 15, 16, 17 en 18. Dit gebeurt schriftelijk en met vermelding van de redenen voor de eventuele afwijzing. Leidt het verzoek om correctie tot aanpassing of verwijdering van gegevens, dan draagt de verantwoordelijke er zorg voor dat deze aanpassing ook bekend wordt gemaakt aan derden die op grond van deze regeling kennis hebben genomen van deze persoonsgegevens.
2. De reactie van de verantwoordelijke op verzoeken uit artikel 15, 16, 17 en 18 wordt aangemerkt als een besluit en is vatbaar voor bezwaar zoals in de Algemene Wet Bestuursrecht is vastgelegd.

Artikel 20 Klachten
1. Uitgangspunt is het voorkomen van klachten. Klachtbehandeling is laagdrempelig en informeel met oog voor maatwerk en persoonlijk contact.
2. De behandeling van een klacht van betrokkene verloopt via de volgende stappen:
a. Betrokkene kan de klacht mondeling of schriftelijk indienen bij de behandelende medewerker of de klachtenmedewerker van de Stadsbank. Betrokkene kan de klacht mondeling toelichten.
b. Indien in een telefonische of mondelinge bespreking de klacht niet kan worden opgelost of niet naar tevredenheid van betrokkene kan worden afgerond, dan wordt de klachtbehandeling door de senior medewerker overgenomen.
c. Indien na de behandeling door de senior medewerker de klacht niet kan worden opgelost of niet naar tevredenheid van betrokkene kan worden afgerond, dan wordt de klacht door de senior medewerker overgedragen aan de onafhankelijke klachtenambtenaar van de gemeente die uitvoering geeft aan het Klachtenreglement gemeente Leiden 2013.
d. Betrokkene heeft altijd de mogelijkheid om de klacht rechtstreeks schriftelijk in te dienen bij het college.

Artikel 21 Geheimhouding
Hij die voor het uitvoeren van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en daaraan verbonden regelgeving schuldhulpverlening, op grond van deze regeling bevoegd is kennis te nemen van persoonsgegevens van inwoners en betrokkenen, is verplicht tot geheimhouding daarvan, tenzij de wet en daaraan verbonden regelgeving maatschappelijke ondersteuning of deze regeling anders bepaalt.

Artikel 22 Slotbepalingen
1. Deze privacyregeling treedt in werking op 1 november 2016.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als Privacy Protocol Stadsbank Leiden 2016.

Vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders op 8 november 2016.

de secretaris de burgemeester